香港申訴專員年報撮要

第 十 八 期 • 二 零 零 六 年 六 月

2006

我們的工作表現

處理查詢及投訴

在本年度內，本署共接到14,633宗查詢及4,266宗投訴，其中大部分是經郵遞寄來的，但以電子郵件投訴已日趨普遍。

圖表 1

投訴方式

方式	2002/03	2003/04	2004/05	2005/06
親臨本署	425	324	396	231
書面－				
投訴表格	1,270	722	934	613
信件（郵寄）	682	1,634	1,599	1,303
傳真	978	972	615	865
電子郵件	613	742	821	902
電話	414	267	289	354
合計	**4,382**	**4,661**	**4,654**	**4,266**

投訴的主要原因

最常指稱引發投訴的四大原因是：

- 出錯、決定或意見錯誤；
- 不按程序辦事、延誤；
- 辦事疏忽、有缺失遺漏；以及
- 監管不力。

圖表 2

投訴個案的性質

房屋署和食物及環境衞生署仍是有最多人投訴的兩個部門。鑑於他們提供的服務範圍廣泛，與民生息息相關，這點其實不難理解。

查訊的結果

本署以全面調查、初步查詢及調解方式終結的投訴個案共計1,825宗。在55宗全面調查的個案中，有13宗投訴成立，14宗部分成立，本署為此提出了共56項建議；至於經初步查訊後終結的個案，我們曾就269宗投訴要求所涉機構採取補救措施。

直接調查

本署完成了四項主動進行的直接調查（提出共54項建議）及六項直查審研工作。截至本年度結束時，有三項直接調查仍在進行。

图表 3

2005/06 年度完成的直接調查報告

日期	調查事項
2005 年 4 月 1 日	政府當局管理街市檔位競投的情況
2005 年 8 月 30 日	房屋署監督物業管理服務公司的情況
2006 年 1 月 17 日	法律援助署監察外判個案的安排
2006 年 3 月 31 日	醫療收費減免機制

服務承諾

本署致力履行服務承諾。在處理查詢及安排團體參觀和講座方面，我們都能在承諾的時間內全部完成。至於處理投訴方面，我們亦努力工作，使97%屬於申訴專員職權範圍內的個案在六個月內完成。

我們檢討了服務承諾，以便更切實地反映工作表現。自下年度開始，我們將在投訴人提供表面證據，並同意本署向被投訴機構索取及披露其個人資料的當日起，計算處理投訴個案的時間。

我們如何改善公共行政

提高公共行政的質素

我們在完成直接調查及與投訴個案有關的調查後，通常都會提出建議和意見，目的是協助公營機構改善行政，提高服務質素， 94.5% 的建議已獲有關機構接納和落實。

建議的改善措施主要分六大類：

- 制定清晰指引和標準，使運作更有效
- 改進跨部門的協調安排
- 改善處理市民查詢／投訴的措施
- 為職員提供培訓
- 改善服務的措施
- 為市民提供更清晰的資料

處理行政體制上的問題

本署在處理個別投訴的過程中，不時會發現同樣的情況或持續出現的問題，顯示政府當局需要更全面地檢討現有的制度、程序和處事方式。以下是其中一些例子：

滲水問題：本署一直有評論這個常見的問題，政府已於二零零四年十二月成立了一個聯合辦事處負責處理此問題。我們注意到，這項試驗計劃將分階段逐步擴展到全港各區。

外判服務：愈來愈多政府部門把服務外判，相關的投訴亦大幅增加。本署曾就房屋署監督物業服務公司的情況主動展開直接調查，所作的結論是：房屋署對其提供的服務有最終的責任，在監督外判管理公司的表現時，應採取較堅決和更積極主動的態度。

協調不足：這情況常見於有關街道管理、土地行政及在公眾地方造成滋擾的投訴。本署認為，各部門處事時必須採取較宏觀的態度：不管涉及多少個部門，市民仍只視政府為一個整體，並期望「政府當局」為公眾利益採取迅速的行動。

執法遲疑不決：某些執法部門仍抱着這種心態，實在很要不得。這樣只會延長投訴人的苦惱和困擾，甚至助長違例者不尊重政府當局，漠視法紀。

原則性問題：本署曾經處理數宗個案，當中所涉機構似乎未能堅守原則，他們只是因為有人投訴，又或投訴人固執己見而改變決定。部門或機構不時認真檢討其程序和處事方式，固然值得讚賞，但他們絕不應在背棄原則或毫無理據的情況下，對投訴人俯首屈從，或向壓力低頭。

檢討職權範圍

我們繼續進行這項工作，包括研究可否把更多機構納入本署職權範圍之內；放寬對本署調查權力的某些限制；以及解決本署人員在執行職務時遇到的某些困難或不明朗之處。

人權考慮

由於本署屬於傳統的申訴專員機構，推廣人權並非本署明文規定的職能，但本署透過監察政府部門及公營機構，實際上保障了市民根據適用於香港的國際條約可享有的權利。在檢討本署的職權範圍時，我們將會研究申訴專員可否在保障人權方面，擔當更為積極主動的角色。

本署面對的困難

覆檢個案

投訴人假如對我們的調查結果或結論不滿，可要求本署覆檢其個案。在本年度，我們接到共361宗覆檢個案的要求（上年度有335宗），並修訂了對13宗個案的決定，而上年度則為六宗。

固執己見的投訴人

有些投訴人雖經我們再三解釋，仍會不斷要求本署覆檢其個案，卻又未能提出新的資料或證據。為善用人力及資源，本署印製了一張簡短的認收卡，以回應這些投訴人要求再次覆檢個案的來信，並重申本署先前的答覆及所作的結論。此外，為應付一些無休止地來電、來信或發電郵的投訴人，申訴專員已委派了數名職員專責回覆。

投訴人申請司法覆核

法例規定，申訴專員的決定是最終決定。不過，專員的決定受法院司法覆核程序的監察。在上年度，有一位投訴人就其個案申請司法覆核，高等法院其後下令本署就新的投訴點展開調查。本署在二零零五年二月完成全面調查，結論是這宗投訴不成立。在本年度，投訴人再申請司法覆核，但高等法院拒絕其申請；他繼續上訴，可是亦被上訴庭駁回。

向所涉機構索取資料

大部分機構都盡可能應本署的要求在限期前提供資料，然而，有個別機構只在本署提出仔細和針對性的問題時，才肯提供一些仍需要整理的相關資料。

我們如何管理內務

二零零五年十月二十四日，我們與政府當局簽訂「行政安排備忘錄」，訂定基本的原則：申訴專員擁有管理及財務上的自主權。備忘錄並且確認本署完全獨立的地位。

在人手編制方面，我們的主要目標仍然是加強調查人員的歸屬感，為本署的調查隊伍確立穩固的根基。為此，我們開設了「助理申訴主任」的新職級，作為現職申訴助理晉升為申訴主任的階梯。

我們如何對外推廣

我們透過多元化的宣傳推廣活動，以及不同形式的公眾教育，提高市民對本署服務的認識和支持。我們亦繼續舉辦巡迴展覽，安排外展講座、座談會、工作坊等，並接待到訪本署的人士。

在本年度，申訴專員嘉許獎的得獎部門是屋宇署（大獎）、香港房屋協會及稅務局。此外，有21位公職人員亦獲獎，他們抱着積極的專業態度處理投訴，為客戶提供優質服務，值得本署嘉許。

為加強與政府部門之間的了解，申訴專員已開始與各部門的首長級人員會面，就普遍性的問題及共同關注的事項進行交流。二零零六年二月，申訴專員首先到地政總署與首長級人

員會面，這次交流非常有意義，稍後將陸續與其他部門安排類似的會面。

二零零五年七月，我們到內地與中國監察學會進行一星期的交流訪問，先後在北京、吉林和黑龍江與當地負責監察工作的人員座談，就監察公共行政的制度與方法交流心得和體驗。

在國際交流方面，我們在二零零五年十一月底主辦了第九屆亞洲申訴專員協會會議。來自 25 個國家和地區的逾 90 位代表專程到來，大家就共同關注的問題交換意見及交流經驗，不但增進了友誼，更可以借鑑世界各地申訴專員的經驗，進一步改善和發展本港的制度。我們亦藉此機會展示香港是一個充滿動感及具高效率的都會。

圖表 4

第九屆亞洲申訴專員協會會議

圖表 5

個案數字

	報告年度 #				
	2001/02 (10$^1/_2$ 月)	**2002/03**	**2003/04**	**2004/05**	**2005/06**
(A) 接到的查詢	**12,900**	**14,298**	**12,552**	**11,742**	**14,633**
(B) 接到的投訴	**3,736**	**4,382**	**4,661**	**4,654**	**4,266**
(C) 由上年度轉入的投訴	**814**	**760**	**772**	**1,088**	**719**
(D) 須處理的投訴 = (B) + (C)	**4,550**	**5,142**	**5,433**	**5,742**	**4,985**
(E) 已處理並終結的投訴	**3,790**	**4,370**	**4,345**	**5,023**	**4,309**
初步查訊後終結的投訴	**1,567**	**2,172**	**1,834**	**1,873**	**1,758**
— 轉介被投訴部門／機構回覆後終結（「現處計劃」）	353	176	203	209	185
— 提供協助／作出澄清後終結	1,214	1,996	1,631	1,664	1,573
全面調查後終結的投訴	**331**	**124**	**284**	**125**	**55**
— 投訴已撤回／中止調查	6	2	6	0	2
— 成立	18	15	14	31	13
— 部分成立	263	39	24	46	14
— 不成立	42	68	236	45	26
— 未能就投訴是否成立作出定論	2	0	1	0	0
— 投訴事項不成立，但有關機構另有行政失當之處	-	-	3	3	0
調解後終結的投訴	**19**	**6**	**7**	**6**	**12**
評審後決定無須調查的投訴	**1,563**	**1,729**	**1,892**	**1,948**	**1,113**
— 受條文所限不得調查	685	971	1,259	1,132	351
— 不在本署職權範圍內	878	758	633	816	762
不予跟進的投訴	**-**	**-**	**-**	**-**	**1,371**
— 中止調查	310	339	328	1,071	137
— 投訴已撤回					147
— 不予繼續處理 @	-	-	-	-	1,087
(F) 已終結的投訴的百分比 = (E) ÷ (D)	**83%**	**85%**	**80%**	**88%**	**86%**
(G) 轉撥下年度的個案總數 = (D) - (E)	**760**	**772**	**1,088**	**719**	**676**
(H) 已完成的直接調查數目	**4**	**6**	**5**	**5**	**4**
(I) 已擬備的直查審研報告數目	**0**	**1**	**5**	**6**	**6**

\# 報告年度所涵蓋的日期
01/02:16.5.01 - 31.3.02　02/03:1.4.02 - 31.3.03　03/04:1.4.03 - 31.3.04　04/05:1.4.04 - 31.3.05　05/06:1.4.05 - 31.3.06
自 2001/02 年度起，本署報告年度的結算日期改為 3 月 31 日，以配合財政年度的結算日期。

@ 包括「有可能成為正式投訴的個案」。